

INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG

Yosua Ivan Pratama

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
yosuaivanp@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah Indonesia sedang menyelenggarakan pelayanan administratif seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, sertifikasi tanah dan pelayanan perizinan lainnya. Kelurahan Dinoyo yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menunjukkan keseriusannya dalam memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat Dinoyo dengan membuat suatu inovasi aplikasi bernama SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo). Inovasi aplikasi SAKDINO dibuat untuk mempermudah masyarakat Dinoyo terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Surat Pengantar. Aplikasi SAKDINO dapat digunakan pada *Handphone* yang berbasis *android* saja. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian berada di kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, *purposive sampling* dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SAKDINO berdasarkan faktor manajemen inovasi menurut Utomo, yaitu: 1) Eksplorasi ide dan Kebutuhan Inovasi, Kelurahan Dinoyo dalam pembuatan inovasinya merupakan ide pelayanan terbaru dan terobosan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat Dinoyo. 2) Inkubasi inovasi, persiapan yang telah disiapkan oleh Kelurahan Dinoyo berupa *WiFi*, memberikan seminar atau pelatihan untuk meningkatkan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) dan juga telah menyiapkan komputer, *software*, *scanner*, *printer* serta banner. 3) Diseminasi/Difusi inovasi, penyebaran inovasinya dilakukan dengan cara mengundang rekan media yang ada di Kota Malang ataupun luar kota serta perangkat RT atau RW setempat. 4) Adopsi/Replikasi/Modifikasi inovasi, inovasi aplikasi SAKDINO dalam penerapannya dapat dikatakan bagus hal itu dibuktikan dengan terdapat beberapa instansi dari pemerintah dan swasta yang ingin mengadopsinya. 5) Aktualisasi Inovasi, Kelurahan Dinoyo sebagai bentuk tanggung jawabnya telah melakukan kegiatan monitoring dan juga evaluasi supaya inovasinya berjalan dengan baik. Saran yang dapat peneliti berikan adalah meningkatkan sosialisasinya kepada masyarakat tentang aplikasi SAKDINO, menambah fasilitas pelayanan di kantor kelurahan dan meningkatkan sistem keamanan aplikasinya supaya tidak mudah diretas.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Kependudukan

Abstract

The Indonesian government is conducting administrative services such as KTP services, birth certificates, land certification, and other licensing services. Dinoyo Village which is regional device organization shows its seriousness in fulfilling the rights and needs of the Dinoyo community by creating an application called SAKDINO. The SAKDINO application innovation was made to facilitate Dinoyo population administration services especially in making cover letters. The SAKDINO application can only be used on Android based phones. The purpose of this study was to describe about innovation SAKDINO application at Dinoyo Village Lowokwaru District Malang City. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The location research was in Dinoyo Village Lowokwaru District Malang City. Data collection techniques consist of observation, interviews, *purposive sampling* and documentation. Data analysis techniques are done by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results showed that the application of SAKDINO was based on innovation management factors according to Utomo, that is: 1) Exploration of ideas and needs for innovation, Dinoyo Village in making its innovation is the latest service idea and this breakthrough is needed by the Dinoyo community. 2) The incubation of innovation,

preparation that have been prepared by Dinoyo Village are in the form of *WiFi*, providing seminar or training to improve human resource capabilities and also have prepared computer, software, scanner, printer and banner. 3) Dissemination or diffusion of innovation, spread of innovation is done by inviting media partners in the city of Malang or outside the city and local RT or RW device. 4) Adoption/Replication/Modification of innovation, SAKDINO application innovation in its application can be said to be good, it is proven by there are several government and private agencies that want to adopt it. 5) Innovation Actualization, Dinoyo Village as a form of responsibility has carried out monitoring and evaluation activities so that the innovation runs well. The suggestion that the researcher can give is to increase the socialization to community about SAKDINO application, add service facilities in Village Office and improve security system of application so that it is not easily hacked.

Keywords: Service, Public, Population

PENDAHULUAN

Berbagai jenis pelayanan publik sedang dijalankan diseluruh Negara di dunia salah satunya di Negara Indonesia. Pelayanan publik menurut Ahmad, dkk (dalam Mukarom dan Laksana, 2016:41) adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh organisasi publik atau kelompok pemerintah terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan juga kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Hal tersebut sudah merupakan amanah yang dimuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia (RI) Tahun 1945.

Indonesia membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga daerah. Administrasi kependudukan yang dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, antara lain meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan data informasi kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktifitas kehidupan masyarakat di Indonesia. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggara administrasi negara.

Administrasi kependudukan dari sisi kepentingan penduduk memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Terkait dengan hal tersebut pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang (UU) RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Terdapat instansi pemerintah daerah yang mengalami permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang ialah salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki masalah dalam pelayanan administrasi kependudukannya. Kelurahan Dinoyo dalam pelayanan administrasi kependudukannya setiap hari hampir melayani 100 permohonan untuk pembuatan berkasnya yang mengakibatkan kantor kelurahan penuh sesak.

Jumlah tersebut sangatlah banyak mengingat SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimiliki oleh Kelurahan Dinoyo sangatlah terbatas. Dalam pemberian pelayanannya saja masyarakat harus rela mengantri sekitar 20-30 menit untuk dilayani petugas kelurahan. Belum lagi dalam proses pelayanannya seringkali petugas berbelit-belit. Kelurahan Dinoyo dalam mengatasi permasalahan di atas membuat suatu inovasi yang bernama aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo).

Inovasi tersebut dibuat untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi SAKDINO dapat digunakan di ponsel *android*. Dalam aplikasi SAKDINO ini ada beberapa fitur layanan administrasi kependudukan yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat Dinoyo seperti pengurusan Surat Pengantar (SP) NPWP, SP pindah, SP izin usaha, SP kelakuan baik, SP tidak mampu, SP pernyataan miskin dan terdapat kanal layanan aduan untuk masyarakat terkait pemberian layanan oleh aparaturnya penyelenggaraan publik. Agar inovasi yang dibuat tidak menjadi hal yang sia-sia dan lebih bermanfaat lagi bagi masyarakat, diharapkan ada pengelolaan secara kontinyu atau berkelanjutan.

Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo. Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik maka peneliti perlu memiliki suatu pisau analisis yang sesuai. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori manajemen inovasi milik Utomo (2017:127) yang terdiri dari lima indikator yaitu, eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi, inkubasi inovasi, diseminasi/difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi dan aktualisasi inovasi. Dari kelima indikator tersebut, peneliti dapat mengetahui bagaimana penerapan aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model teknis analisis milik Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:246) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik secara umum ialah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Dalam pemberian pelayanan publik terdapat standar yang harus dipenuhi. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik dimana wajib ditaati baik oleh pemberi atau penerima layanan. Standar Pelayanan dalam prakteknya menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan atik, 2005:23) menyatakan bahwa setidaknya standar pelayanan harus memiliki seperti:

1. Prosedur pelayanan: dalam prosedur pelayanan ini dapat diartikan sebagai tata cara penyelenggaraan pelayanan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit.
2. Waktu penyelesaian: dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu.
3. Biaya: besaran biaya haruslah dilakukan secara wajar dan juga terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. Produk layanan: harus terdapat produk layanan yang dihasilkan serta memberikan kepuasan pada penerima layanan.
5. Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana oleh penyelenggara pelayanan publik haruslah memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: petugas pemberi pelayanan haruslah memiliki wawasan yang tinggi, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik yang peneliti bahas pada penelitian ini ialah pelayanan administrasi kependudukan berbasis *android* khususnya dalam membuat Surat Pengantar (SP). Kelurahan Dinoyo telah berhasil membuat inovasi aplikasi berbasis *android* yang bernama SAKDINO. Aplikasi ini hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai persoalan administrasi kependudukan khususnya pembuatan SP di Kelurahan Dinoyo. Aplikasi

SAKDINO ini dalam penerapannya didasari oleh Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga yang dimana dalam proses pengurusannya melibatkan perangkat RT, RW dan Lurah. Dengan dibuatnya aplikasi SAKDINO masyarakat Dinoyo dapat mengetahui berbagai informasi penting yang ada di kelurahan ataupun sekitar daerah Dinoyo.

Inovasi aplikasi SAKDINO yang dibuat oleh Kelurahan Dinoyo membawa perubahan terbaru dalam proses administrasi kependudukan. Struktur keorganisasian dari Kelurahan Dinoyo sejak ada aplikasi SAKDINO mengalami perubahan yang semula tidak ada *programmer* menjadi ada. Selain itu proses pengarsipan dan pelayanannya juga mengalami perubahan yang biasanya manual berubah menjadi elektronik. Inovasi yang dibuat oleh Kelurahan Dinoyo termasuk jenis radikal.

Inovasi radikal menurut Muluk (2008:46) adalah suatu perubahan mendasar dalam pelayanan publiknya atau memberikan pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan juga pemberian pelayanan. Selanjutnya untuk mengetahui atau mendeskripsikan secara lebih rinci terkait penerapan inovasi aplikasi SAKDINO, peneliti akan membahasnya dengan menggunakan teori manajemen inovasi yang dikemukakan oleh Utomo (2017:127) mencakup eksplorasi ide serta kebutuhan inovasi, inkubasi inovasi, diseminasi atau difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi dan aktualisasi inovasi. Berikut adalah penjabaran setiap *point* indikator manajemen inovasi berdasarkan hasil penelitian yang didapat:

Eksplorasi Ide dan Kebutuhan Inovasi

Dalam pembuatan inovasi itu selalu membutuhkan sebuah ide untuk menggagas dalam pembuatannya. Konsep dari eksplorasi ini yaitu untuk menemukan sesuatu hal yang baru. Jadi dalam hal ini suatu instansi kalau membuat inovasi haruslah baru yang dimana sebelumnya tidak ada. Untuk memastikan ide yang dibuat sesungguhnya baru adalah melakukan riset lapangan terlebih dahulu. Proses pembuatan ide haruslah disesuaikan dengan permasalahan yang ada di lapangan agar tepat sasaran. Ketepatan sasaran ini ditujukan untuk melihat sejauh mana akan manfaat dari ide yang telah dibuat.

Tujuan Kelurahan Dinoyo membuat inovasi aplikasi SAKDINO adalah untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan yang ada di Kantor Kelurahan Dinoyo dan juga di masyarakat sekitar. Dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan Surat Pengantar (SP) terdapat permasalahan seperti waktu yang tidak menentu terkait kapan

berkasnya akan selesai. Masalah berikutnya ialah terdapat antrian panjang di kantor kelurahan yang disebabkan oleh pemberian pelayanannya cukup lama yaitu sekitar 15-20 menit untuk setiap orang dan terdapat calo di sekitar kantor kelurahan yang bertujuan memberikan jasa agar pembuatan suratnya cepat selesai. Dengan adanya inovasi SAKDINO ini permasalahan tersebut mulai teratasi seperti di sekitar kantor kelurahan sudah tidak ada lagi calo, antrian panjang mulai tidak terlihat lagi dan terdapat kepastian waktu mengenai kapan berkas atau surat tersebut akan selesai.

Sedangkan dari segi kebutuhan inovasinya aplikasi SAKDINO ini sangat dibutuhkan sekali oleh masyarakat Dinoyo dikarenakan untuk menemui perangkat RT dan RW seringkali mengalami kendala. Adanya inovasi ini bisa dibilang sangatlah tepat. Karena seringkali masyarakat secara tiba-tiba membutuhkan Surat Pengantar (SP) untuk keperluan mereka akan tetapi mengalami kesulitan pada saat mengurus karena sering sekali perangkat RT atau RW memiliki kesibukannya sendiri. Dengan adanya inovasi ini masyarakat tidak perlu lagi untuk menemui RT atau RW dikarenakan pelayanannya sudah *online* dan dapat dilakukan pada ponsel *android*.

Selain itu masyarakat dapat menggunakan aplikasinya kapanpun sesuai keinginan mereka. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan berbasis *android*, masyarakat yang rumahnya jauh tidak perlu khawatir lagi dan tidak lagi mengeluarkan biaya cukup banyak untuk transportasi karena proses pelayanannya dapat diakses melalui ponsel masing-masing dengan menggunakan kouta internet. Menurut hasil penelitian diketahui bahwa inovasi ini merupakan ide yang baru. Selain itu inovasi ini sangat dibutuhkan dan sesuai untuk masyarakat Dinoyo khususnya dalam membuat Surat Pengantar (SP) karena pemberian pelayanannya dapat diakses melalui ponsel *android* yang dimana saat ini hampir semua masyarakat memilikinya.

Inkubasi Inovasi

Pada indikator ini membahas mengenai sejauh mana kesiapan yang dilakukan oleh Kelurahan Dinoyo terkait penerapan aplikasinya. Sebuah persiapan sangatlah berpengaruh terkait keberhasilan sebuah program yang akan dijalankan. Oleh sebab itu persiapan sangatlah penting dalam hal ini. Persiapannya bisa saja dari segi modal ataupun faktor lainnya yang dapat mendukung. Kelurahan Dinoyo sebelum meluncurkan aplikasinya terlebih dahulu menyiapkan berbagai hal sebagai pendukung agar penerapan aplikasinya dapat berjalan sesuai rencana.

Persiapan yang telah disiapkan oleh Kelurahan Dinoyo pertama kali ialah modal. Selanjutnya setelah modal adalah menyiapkan seperti *software*, komputer

satu unit, *printer* dua unit, dan mesin *scanner* satu unit. Selain yang disebutkan di atas masih ada lagi kesiapan lainnya seperti: menyiapkan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) pegawai Kelurahan Dinoyo. Pihak kelurahan memberikan pelatihan khusus agar para pegawai mengerti tentang teknologi dan bagaimana cara menggunakan aplikasinya.

Selain itu Kelurahan Dinoyo juga merekrut *programmer* sebagai pegawai baru mereka dan menyediakan *WiFi*, hal ini merupakan kesiapan lainnya yang telah dilakukan oleh pihak kelurahan. Setelah persiapan itu semua telah dilakukan maka inovasi aplikasi SAKDINO diluncurkan oleh Kelurahan Dinoyo. Menurut hasil penelitian dapat diketahui bahwa kesiapan yang telah dilakukan masih terdapat kekurangan. Kesiapan yang disediakan Kelurahan Dinoyo untuk masyarakatnya masih kurang seperti tidak adanya petunjuk teknis terkait bagaimana cara penggunaan dari aplikasi SAKDINO, tidak ada fasilitas apapun yang dapat digunakan untuk masyarakat khususnya yang tidak memiliki ponsel *android* dan sosialisasi yang diberikan masih kurang. Kekurangan persiapan ini dapat berdampak bagi penerapan aplikasinya.

Diseminasi atau Difusi Inovasi

Indikator Diseminasi atau difusi memiliki tujuan yaitu memberikan informasi secara cepat dan memotivasi instansi lainnya untuk membuat inovasi. Dengan adanya penyampaian informasi secara cepat maka akan terdapat instansi lain yang mengetahuinya dan juga dapat memunculkan keinginan untuk membuat inovasi. Dengan adanya proses difusi atau diseminasi akan menyebabkan banyak instansi yang akan membuat sebuah inovasi dan penerimaan sebuah informasi juga akan bertambah. Kelurahan Dinoyo dalam penyebaran informasi tentang adanya aplikasi SAKDINO dengan mengundang rekan-rekan media yang ada di Kota Malang ataupun luar Kota.

Proses penyebarannya menggunakan *youtube*, berita online dan juga koran. Dari proses penyebaran ini terdapat beberapa instansi yang mengetahui dan termotivasi dengan Kelurahan Dinoyo. Instansi yang termotivasi serta mengetahui berasal dari pemerintah dan juga swasta. Untuk instansi pemerintah berasal dari Kota Malang, Bali, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, Jember dan Sukabumi. Sedangkan untuk instansi swasta berasal dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Malang dan PT Telkomsel yang berada di Jember.

Dengan adanya penyebaran informasi secara cepat antara satu instansi dengan yang lainnya dapat memberikan masukan atau respon untuk kemajuan dari inovasi yang dibuat. Kelurahan Dinoyo mendapat berbagai masukan dari proses diseminasi atau difusi untuk perkembangan inovasinya. Dalam penerapan suatu inovasi, masukan atau tanggapan dari berbagai pihak

merupakan faktor penting untuk perkembangan inovasinya dan juga perbaikannya. Menurut hasil penelitian dapat diketahui bahwa dengan adanya masukan yang diterima oleh Kelurahan Dinoyo dari berbagai pihak memberikan dampak pada penerapan inovasinya. Penerapan inovasinya mengalami perubahan lebih baik seiring dengan masukan atau respon yang diterima.

Adopsi/Replikasi/Modifikasi Inovasi

Faktor yang harus diperhatikan untuk mengetahui apakah inovasi yang dibuat itu bagus atau tidak ialah adopsi/replikasi/modifikasi. Pada indikator ini membahas tentang suatu instansi boleh mengadopsi inovasi dari instansi lainnya. Semakin banyak yang mengadopsi inovasinya maka inovasi tersebut dapat dikatakan bagus sehingga banyak instansi ingin mengadopsinya. Dalam proses adopsinya atau modifikasi perlu dilakukan diskusi terlebih dahulu antara Kelurahan Dinoyo dengan instansi yang ingin mengadopsi agar sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan inovasinya tidak sama persis. Inovasi aplikasi SAKDINO ingin diadopsi oleh 55 Kelurahan yang ada di Kota Malang, instansi pemerintah lainnya dan juga terdapat dari pihak swasta.

Untuk instansi pemerintah berasal dari Kota Sukabumi, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, dan Bali. Sedangkan dari pihak swasta berasal dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Malang dan PT Telkomsel Kota Jember. Menurut hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa inovasi aplikasi SAKDINO yang dibuat oleh Kelurahan Dinoyo dikatakan bagus, hal ini ditunjukkan bahwa terdapat instansi pemerintah dan juga swasta yang ingin mengadopsinya. Jika semakin banyak instansi yang ingin mengadopsi inovasinya hal ini akan berdampak pada penerapannya. Kelurahan Dinoyo akan terus memperbaiki terkait penerapannya untuk lebih baik lagi sehingga makin banyak lagi instansi lain yang ingin mengadopsinya.

Aktualisasi Inovasi

Aktualisasi Inovasi adalah bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat. Bentuk tanggung jawabnya berupa monitoring dan juga proses evaluasi atas kebijakannya. Kelurahan Dinoyo membuat suatu inovasi aplikasi SAKDINO sebagai bentuk kebijakan dalam mempermudah pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan Surat Pengantar. Aplikasi ini telah berjalan selama satu tahun.

Dalam penerapan aplikasinya Kelurahan Dinoyo melakukan kegiatan monitoring dan juga selalu mengevaluasinya. Tujuannya adalah untuk mencaritahu berbagai permasalahan yang muncul mengenai penerapan aplikasinya dan agar dapat mengembangkan inovasinya kearah lebih baik. Setelah permasalahan diketahui

langkah berikutnya ialah mencari sebuah solusi yang tepat. Kelurahan Dinoyo melakukan monitoring terkait aplikasinya yang dilakukan setiap minggu dengan mengadakan rapat.

Pada saat rapat, Kelurahan Dinoyo mengundang perangkat kelurahan untuk datang seperti: RT, RW, Babinsa, dll. Pada rapat tersebut membahas terkait penerapan aplikasinya. Masing-masing perangkat kelurahan diberikan kebebasan dalam memberikan pendapat serta keluhannya mengenai aplikasinya. Dari pendapat yang telah terkumpul akan dijadikan bahan evaluasi.

Kegiatan monitoring lainnya berupa melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui keadaan sebenarnya. Setelah dilakukan pengamatan pihak kelurahan menemukan kendala terkait sosialisasi yang masih kurang dan aplikasinya terkadang *error* pada jam-jam tertentu. Sedangkan bentuk evaluasinya berupa laporan pertanggung jawaban dari masing-masing perangkat kelurahan mengenai aplikasinya. Dengan adanya kegiatan monitoring dan juga evaluasi berbagai permasalahan mengenai penerapan aplikasinya akan dapat diketahui serta diatasi.

Kegiatan monitoring dan juga evaluasi yang telah dilakukan oleh Kelurahan Dinoyo sebagai pertanggung jawaban atas pelaksanaan aplikasi SAKDINO dapat dikatakan berhasil, hal ini ditunjukkan dengan berbagai permasalahan terkait penerapan aplikasinya dapat di selesaikan. Untuk permasalahan mengenai sosialisasi dan aplikasi yang terkadang *error* pada waktu tertentu pihak Kelurahan Dinoyo sudah terdapat solusinya. Kelurahan Dinoyo pada Tahun 2019 akan melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat berupa mengadakan seminar. Sedangkan terkait masalah aplikasi yang *error* Kelurahan Dinoyo bekerjasama dengan Kominfo untuk memperbaiki lagi servernya. Selain itu Kelurahan Dinoyo pada Tahun 2019 memiliki rencana untuk menambah fitur pelayanan administrasi kependudukan yaitu berupa pengurusan Surat Pengantar belum menikah, izin keramaian dan lain-lain.

PENUTUP

Simpulan

Program aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah berjalan cukup baik. Indikator manajemen inovasi menurut Utomo (2017:127) yang dijadikan peneliti sebagai pisau analisis pada penelitian inovasi aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Inovasi aplikasi SAKDINO, terkait eksplorasi idenya yang menuntut sebuah ide terbaru telah tercapai. Kelurahan

Dinoyo telah membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *android* yang dimana di kelurahan manapun belum ada.

Inovasinya dapat digunakan melalui ponsel *android* masing-masing. Sedangkan dari segi kebutuhan inovasinya aplikasi SAKDINO ini dibutuhkan oleh masyarakat Dinoyo. Inovasi ini dinilai sangatlah tepat karena dapat membantu mempermudah masyarakat Dinoyo dalam mengurus Surat Pengantar serta memangkas birokrasi yang berbelit-belit. Dengan adanya inovas ini masyarakat tidak perlu lagi menemui RT atau RW dikarenakan pelayanannya sudah *online*.

Kelurahan Dinoyo telah melakukan berbagai kesiapan dalam penerapan aplikasinya. Mulai dari menyiapkan kemampuan SDM pegawai kelurahan sampai dengan menyiapkan alat untuk dapat menggunakan aplikasinya. Hanya saja persiapan dari Kelurahan Dinoyo ini masih terdapat kekurangan. Kesiapan yang disediakan Kelurahan Dinoyo untuk masyarakatnya masih kurang seperti tidak adanya petunjuk teknis mengenai penggunaan aplikasi SAKDINO. Untuk sosialisasinya juga terdapat kekurangan karena sosialisasi hanya sampai RT, RW serta perangkat kelurahan lainnya saja.

Layanan aplikasi SAKDINO terkait penyebaran inovasinya dilakukan dengan mengundang rekan-rekan media serta perangkat RT dan juga RW. Tujuan dari penyebaran ini adalah untuk mendapatkan respon dari berbagai pihak dan juga memotivasi instansi lainnya untuk membuat inovasi juga. Proses penyebaran inovasi yang dilakukan oleh Kelurahan Dinoyo dianggap berhasil memotivasi instansi lainnya untuk membuat inovasi. Instansi yang termotivasi berasal dari pemerintah dan swasta. Untuk instansi pemerintah berasal dari Kota Malang, Bali, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, Jember dan Sukabumi. Sedangkan dari instansi swasta berasal dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Malang dan PT Telkomsel dari Jember.

Adopsi/modifikasi/replikasinya dalam inovasi aplikasi SAKDINO ini dapat dikatakan berhasil, hal itu dapat dilihat dari beberapa instansi yang ingin mengadopsi ataupun mereplikasinya dan prosesnya terhindar dari kata plagiat. Inovasi aplikasi SAKDINO ingin diadopsi oleh 55 kelurahan yang ada di Kota Malang, instansi pemerintah lainnya dan pihak swasta. Untuk instansi pemerintah berasal dari Kota Malang, Sukabumi, Bali, Sulawesi Utara dan Sulawesi Tenggara. Sedangkan dari swasta berasal dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Malang dan PT Telkomsel Kota Jember. Suatu inovasi dapat dikatakan bagus apabila banyak instansi yang mengadopsi inovasinya.

Selanjutnya pada indikator Aktualisasi yang mengacu pada kegiatan monitoring serta evaluasinya

terkait penerapan inovasi aplikasi SAKDINO dapat dikategorikan berhasil. Kegiatan monitoring dan evaluasi sangat perlu dalam mencapai keberhasilan suatu program. Selain itu kegiatan monitoring dan evaluasi merupakan pertanggung jawaban serta bukti keseriusan Kelurahan Dinoyo dalam penerapan inovasinya. Dari monitoring serta evaluasi dapat mengetahui berbagai permasalahan yang ada terkait penerapan aplikasinya. Selanjutnya setelah mengetahui berbagai permasalahan adalah mencari solusi yang tepat dengan melakukan diskusi atau bertukar pendapat dengan perangkat kelurahan.

Saran

Berdasarkan penelitian di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada Kelurahan Dinoyo sebagai pencipta inovasi aplikasi SAKDINO agar kedepannya inovasi ini dapat berjalan dan berkembang dengan baik serta dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Dinoyo. Saran tersebut antara lain:

- 1) Melakukan sosialisasi yang lebih beragam dan inovatif agar dapat menarik lebih banyak masyarakat Dinoyo untuk dapat mengetahui aplikasinya serta menggunakannya.
- 2) Meminta bantuan CSR atau anggaran dari perusahaan-perusahaan terdekat dari Kelurahan Dinoyo dengan membuat proposal kegiatan yang bertujuan untuk menambah anggaran Kelurahan. Karena modal merupakan sumber utama agar inovasi aplikasi SAKDINO dapat berjalan lebih baik lagi,
- 3) Perlu adanya penambahan fasilitas di Kantor Kelurahan Dinoyo untuk menunjang pengoperasian aplikasi SAKDINO. Fasilitas tersebut berupa alat bagi masyarakat yang tidak punya HP *android* dan penyediaan petunjuk teknis terkait bagaimana cara penggunaan aplikasi SAKDINO. Diharapkan dengan adanya fasilitas tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk penggunaan aplikasi SAKDINO.
- 4) Jaringan sistem aplikasinya perlu diperluas dan diperbaiki lagi supaya bisa digunakan tidak hanya di HP *android* saja melainkan *iphone* juga bisa, selain itu agar permasalahan seperti *error* tidak terjadi lagi. Dengan jaringan sistem aplikasinya diperluas maka semua lapisan masyarakat Dinoyo dapat menggunakan dan *mendownload* aplikasinya melalui *playstore* dan juga *appstore*.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang banyak kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,

- b. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji
- d. M. Farid Ma'ruf S.sos, M.AP yang telah membimbing dan menelaah jurnal dari peneliti
- e. Serta pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mukarom, Laksana Muhidin. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management Kata Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga.
- Ratminto, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar (UUD) 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Widodo, Utomo. 2017. *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.